

**MOTIVASI DAN HUBUNGKAITNYA DENGAN PRESTASI
KERJA: KAJIAN DI KALANGAN PENGAWAL TRAFIK
UDARA DI JABATAN PENERBANGAN AWAM
SUBANG, SELANGOR**

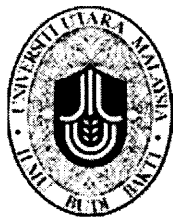
ROHANI BINTI ALI

UNIVERSITI UTARA MALAYSIA, 2003

**MOTIVASI DAN HUBUNGKAITNYA DENGAN PRESTASI
KERJA: KAJIAN DI KALANGAN PENGAWAL TRAFIK
UDARA DI JABATAN PENERBANGAN AWAM
SUBANG, SELANGOR**

**Kertas projek ini diserahkan kepada Sekolah Siswazah sebagai
memenuhi sebahagian daripada keperluan
Ijazah Sarjana Sains (Pengurusan),
Universiti Utara Malaysia**

**oleh
Rohani binti Ali**



Sekolah Siswazah
(Graduate School)
Universiti Utara Malaysia

PERAKUAN KERJA KERTAS PROJEK
(Certification of Project Paper)

Saya, yang bertandatangan, memperakukan bahawa
(I the undersigned, certify that)

ROHANI BINTI ALI

calon untuk Ijazah

(candidate for the degree of) SARJANA SAINS (PENGURUSAN)

telah mengemukakan kertas projek yang bertajuk
(has presented his/her project paper of the following title)

MOTIVASI DAN HUBUNGKAITNYA DENGAN PRESTASI KERJA:

KAJIAN DI KALANGAN PENGAWAL KAWALAN TRAFIK UDARA

DI JABATAN PENERBANGAN AWAM SUBANG SELANGOR

seperti yang tercatat di muka surat tajuk dan kulit kertas projek
(as it appears on the title page and front cover of project paper)

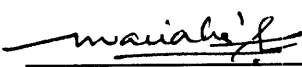
bahawa kertas projek tersebut boleh diterima dari segi bentuk serta kandungan,
dan meliputi bidang ilmu dengan memuaskan.

(that the project paper acceptable in form and content, and that a satisfactory
knowledge of the field is covered by the project paper).

Nama Penyelia

(Name of Supervisor) : PUAN HAJAH KAMARIAH BINTI MOHD NOAH

Tandatangan

(Signature) : 

Tarikh

(Date) : 17.05.04.

KEBENARAN MENGGUNA

Kertas projek penyelidikan ini dikemukakan sebagai memenuhi sebahagian daripada keperluan pengijazahan Program Sarjana Universiti Utara Malaysia (UUM), Sintok, Kedah. Saya bersetuju membenarkan pihak perpustakaan UUM mempamerkannya sebagai bahan rujukan umum. Saya juga bersetuju bahawa sebarang bentuk salinan sama ada secara keseluruhan atau sebahagian daripada kertas projek ini untuk tujuan akademik adalah dibolehkan dengan kebenaran penyelia projek penyelidikan ini atau Dekan Sekolah Siswazah. Sebarang bentuk salinan dan catatan bagi tujuan komersial adalah dilarang sama sekali tanpa kebenaran bertulis daripada penyelidik. Pernyataan rujukan kepada penulis dan UUM perlulah dinyatakan jika sebarang bentuk rujukan dibuat ke atas projek ini.

Kebenaran untuk menyalin atau menggunakan kertas projek ini sama ada keseluruhan atau sebahagian daripadanya hendaklah dipohon melalui:

**DEKAN SEKOLAH SISWAZAH
UNIVERSITI UTARA MALAYSIA
06010 SINTOK
KEDAH DARUL AMAN.**

ABSTRAK

Kerjaya sebagai Pengawal Kawalan Trafik Udara adalah merupakan satu kerjaya yang amat mencabar dan memerlukan satu komitmen yang tiada tandingannya kerana sikap dan pretasi kerja mereka mencerminkan imej Jabatan Penerbangan Awam, Malaysia. Pengawal Kawalan Trafik Udara bertanggungjawab menentukan keselamatan setiap penerbangan yang beroperasi di Malaysia.

Kajian ini wajar dilakukan untuk melihat tahap prestasi Pengawal Kawalan Trafik Udara yang bertugas di Kompleks Kawalan Trafik Udara, Jabatan Penerbangan Awam, Subang dan apakah prestasi yang ditunjukkan itu mempunyai kaitan dengan faktor-faktor motivasi sama ada motivasi luaran atau dalaman dan faktor kerja itu sendiri. Soalselidik telah dikemukakan kepada semua kakitangan yang terlibat dengan menggunakan kaedah persampelan yang di ajukan oleh Uma Sekaran.

Hasil kajian menunjukkan secara umumnya tahap prestasi kerja mereka adalah tinggi. Faktor motivasi dalaman adalah faktor yang lebih utama dari motivasi luaran. Motivasi dalaman juga mempunyai hubungan yang positif terhadap faktor kerja. Kerjaya ini menjadikan mereka lebih bertanggung jawab, menghargai nyawa dan harta benda. Walaupun kerjaya ini berisiko tinggi, namun faktor dari segi berpeluang menggunakan kemahiran dan kebolehan dalam menjalankan tugas mengikut prosedur dan sasaran yang ditetapkan adalah merupakan satu pencapaian kepada tahap kepuasan dan pengiktirafan diri yang tiada tandingannya yang seterusnya menjurus kepada

peningkatan prestasi. Sokongan dan perhubungan yang baik antara penyelia dan rakan sekerja adalah faktor motivasi luaran yang penting. Kenaikan pangkat dan pengiktirafan dari jabatan juga adalah merupakan faktor penggalak kepada mereka untuk meningkatkan prestasi.

Dari penemuan kajian ini, beberapa cadangan dan implikasinya telah dikemukakan kepada pihak pengurusan untuk menangani dan memastikan tahap prestasi, motivasi dan faktor-faktor berkaitan kerja sentiasa di tahap yang memuaskan.

ABSTRACT

Air Traffic Controller is a challenging profession which demands a full commitment and dedication, that will reflect the image of Department of Civil Aviation, Malaysia. Air Traffic Controllers are responsible for the safety of each and individual movement of flights that pass or transiting into Malaysian's airspace.

It is therefore, considered to be most appropriate to have a study on the performance's level shown and expected among the controllers in this department and whether the performance is related to any extrinsic or intrinsic motivation and the characteristic of the job itself. Questionnaires were given to the controllers based on the sample size as proposed by Uma Sekaran.

The results showed that the controllers have very high job performances and commitment towards their jobs. The intrinsic motivation is the most contributing factor and significantly related to nature and characteristic of the job. They have learnt to appreciate lives better and becoming a more responsible person. Eventhough this profession is of a very high risk, for a controller to be able to get controlling done in a manner that is safe, efficient and orderly, is considered as a self-satisfaction and personel recognition that nothing can be compared of, thus indirectly contributing to a high job performances. Support and good relationship among supervisors and colleges are considered to be the most important extrinsic factor besides promotion and recognition from department.

Based on the findings, recommendations and suggestions were put forward to the management to ensure that the performance's level and the motivation related are always at the satisfaction level.

PENGHARGAAN

Alhamdulillah, syukur ke hadrat Allah kerana dengan keizinan dan pertolonganNya, kertas projek ini dapat disiapkan sebagai memenuhi syarat penganugerahan Ijazah Sarjana Sains (Pengurusan).

Saya ingin mengambil kesempatan ini untuk merakamkan setinggi-tinggi penghargaan dan ribuan terima kasih kepada Puan Hajah Kamariah binti Mohd Noah selaku penyelia kertas projek ini di atas bimbingan dan tunjuk ajar beliau untuk menyiapkan kertas projek ini.

Penghargaan juga ingin saya rakamkan kepada Profesor Madya Dr. Che Su binti Mustafa, Dekan Sekolah Komunikasi UUM kerana telah sudi meluangkan masa untuk membimbing dalam teknik penggunaan SPSS untuk penganalisan data yang diperolehi.

Rakaman penghargaan dan terima kasih juga ditujukan kepada En. Ooi Seong Kang selaku Penyelaras bagi Kursus Sarjana Sains (Pengurusan) ini yang tidak jemu-jemu memberi nasihat dan semangat untuk meperolehi kejayaan dan seterusnya menyiapkan kertas projek ini.

Kepada semua PKTU di Jabatan Penerbangan Awam yang bertugas di Subang dan di KLIA, terima kasih saya ucapkan kerana memberikan kerjasama yang tinggi semasa saya menjalankan penyelidikan ini.

Sepanjang saya mengikuti program Sarjana Sains (Pengurusan) ini, berkat doa dan sokongan dari keluarga saya yang tidak terhingga memberikan saya segala ketabahan dan kesungguhan untuk mencapai segala kejayaan.

•

Akhir kata, ribuan terima kasih saya ucapkan kepada semua rakan-rakan dalam program Sarjana Sains (Pengurusan) UUM/INTAN 2002/2003 yang telah sama-sama memberi sokongan, semangat dan bantuan sepanjang menjalani program ini.

Rohani binti Ali

UUM/INTAN

..

KANDUNGAN

	Halaman
KEBENARAN PENGGUNA	i
ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iv
PENGHARGAAN	vi
KANDUNGAN	viii
SENARAI JADUAL	x
SENARAI GAMBARAJAH	xi

BAB 1 PENGENALAN

1.1	Pendahuluan	1
1.2	Pernyataan masalah dan rasional kajian	4
1.3	Objektif kajian	7
1.4	Kepentingan kajian	9
1.5	Skop kajian	10
1.6	Batasan kajian	10
1.7	Definisi istilah	11
1.8	Ringkasan	21

BAB 2 TINJAUAN BAHAN PENULISAN YANG LEPAS

2.1	Pendahuluan	22
2.2	Teori-teori Motivasi	22
2.3	Teori berkaitan dengan Prestasi Kerja	28
2.4	Teori berkaitan dengan Faktor Kerja	31
2.5	Perbezaan di antara Motivasi dengan Kepuasan	34
2.6	Kepentingan Motivasi	35
2.7	Motivasi dalam Perkhidmatan Awam	37
2.8	Sorotan kajian lepas	40
2.9	Ringkasan	46

BAB 3 METODOLOGI KAJIAN

3.1	Pendahuluan	47
3.2	Rangkakerja Teoritikal	47
3.3	Hipotesis Kajian	49
3.4	Populasi kajian dan sampel	50
3.5	Peralatan kajian	51
3.6	Pra-uji kajian	52
3.7	Pengumpulan data	54
3.8	Analisis data	55
3.9	Ringkasan	57

BAB 4 ANALISIS DATA

4.1	Pendahuluan	58
4.2	Analisis Deskriptif - Dapatan Analisis Kekerapan dan Peratusan	58
4.3	Analisis Statistik Inferensi	75
4.4	Dapatan Analisis Korelasi Pearson	75
4.5	Faktor Petunjuk Ramal kepada Prestasi	82
4.6	Ringkasan	84

BAB 5 KESIMPULAN DAN CADANGAN

5.1	Pendahuluan	85
5.2	Ringkasan Kajian	85
5.3	Perbincangan Dapatan Utama Kajian	90
5.4	Kesimpulan	94
5.5	Implikasi	96
5.6	Cadangan	99
5.7	Cadangan kajian akan datang	103

BIBLIOGRAFI

		105
LAMPIRAN A	- Soalselidik	113
LAMPIRAN B	- Surat memohon kebenaran dari KLIA	118
LAMPIRAN C	- Surat memohon kebenaran dari Subang	119
LAMPIRAN D	- Surat kelulusan dari KLIA	120
LAMPIRAN E	- Surat kelulusan dari Subang	121
LAMPIRAN F	- Nilai Alpa Kebolehppercayaan dan Kesahan	122
LAMPIRAN G	- Regression	125

SENARAI JADUAL

JADUAL		Halaman
Jadual 3.1	Kebolehpercayaan Pembolehubah-pembolehubah	54
Jadual 3.2	Interpretasi Analisis Korelasi	56
Jadual 4.1	Taburan Kekerapan Motivasi Luaran responden – aspek peranan penyelia	59
Jadual 4.2	Taburan Kekerapan Motivasi Luaran responden – aspek kepuasan gaji	61
Jadual 4.3	Taburan Kekerapan Motivasi Luaran responden – aspek kenaikan pangkat	63
Jadual 4.4	Taburan Kekerapan Motivasi Luaran responden – aspek rakan sekerja	64
Jadual 4.5	Taburan Kekerapan Motivasi Luaran responden – aspek pengiktirafan	65
Jadual 4.6	Taburan Kekerapan Motivasi Dalam responden– aspek pencapaian kerja	67
Jadual 4.7	Taburan Kekerapan Motivasi Dalam responden – aspek pembangunan kerjaya	68
Jadual 4.8	Taburan Kekerapan Motivasi Dalam responden– aspek kemahiran dan kebolehan	70
Jadual 4.9	Taburan Faktor Kerja responden	72
Jadual 4.10	Taburan responden mengikut tahap Prestasi Kerja mereka	73
Jadual 4.11	Keputusan Ujian Korelasi <i>Pearson</i> -hubungan Motivasi Luaran dan Prestasi Kerja	76
Jadual 4.12	Keputusan Ujian Korelasi <i>Pearson</i> -hubungan Motivasi Dalam dan Prestasi Kerja	77
Jadual 4.13	Keputusan Ujian Korelasi <i>Pearson</i> -hubungan Faktor Kerja dan Prestasi Kerja	79
Jadual 4.14	Keputusan Ujian Korelasi <i>Pearson</i> – hubungan Motivasi Luaran dan Motivasi Dalam	80
Jadual 4.15	Keputusan Ujian Korelasi <i>Pearson</i> -hubungan Motivasi Luaran dan Faktor Kerja	81
Jadual 4.16	Keputusan Ujian Korelasi <i>Pearson</i> -hubungan Motivasi Dalam dan Faktor Kerja	82
Jadual 4.17	Analisis Regressi Berganda	83

SENARAI GAMBARAJAH

GAMBARAJAH		Halaman
Gambarajah 2.1	Model Porter dan Lawler	30
Gambarajah 2.2	Perbezaan di antara Motivasi dengan Kepuasan	35
Gambarajah 3.1	Kerangka Rekabentuk Kajian	48

BAB 1

PENGENALAN

1.1 Pendahuluan

Bab ini akan menjelaskan mengenai latar belakang kajian, pernyataan masalah, objektif kajian, kepentingan, skop dan batasan kajian serta definisi istilah.

Suasana dan iklim pekerjaan dalam sektor awam jauh berbeza dibandingkan dua puluh tahun lalu. Menurut Presiden Kesatuan Kakitangan Dalam Perkhidmatan Awam, Datuk N. Siva Subramanian, “Setiap kakitangan kerajaan memerlukan satu anjakan baru – bekerja dengan tekun, bertanggungjawab dan sentiasa mengutamakan kepentingan rakyat sebagaimana piagam pelanggan yang menjadi panduan. Kakitangan awam perlu menjalankan tugas dengan penuh amanah, cekap, bersih dan bertanggungjawab. Ini kerana mereka adalah penggerak penting kepada urusan atau pentadbiran sesebuah agensi kerajaan. Sikap dan prestasi kerja mereka mencerminkan perkhidmatan dan imej agensi awam terbabit”. (Berita Harian, 28 Januari, 2003).

The contents of
the thesis is for
internal user
only

BIBLIOGRAFI

- Abdul Hamid Salleh. (1995). *Prestasi Kerja Penguasa-penguasa Kastam di Jabatan Kastam dan Eksais Diraja Malaysia*. Tesis Sarjana Sains. Universiti Putra Malaysia. Serdang: Selangor.
- Abdul Rahman Aziz. (2000). *Pekerjaan Dalam Kehidupan Manusia*. Selangor: Prentice Hall.
- Abu Bakar Hamed. (1999). *Motivasi Dalam Pekerjaan*. Dalam Razali Mat Zin (Ed.), *Pengurusan Organisasi Kerja*. Sintok: Universiti Utara Malaysia.
- Ahmad Atory Hussain. (1990). *Konsep Motivasi. Pentadbiran Awam. Asas Pemikiran dan Falsafah*. Dewan Bahasa dan Pustaka. Kementerian Pendidikan Malaysia
- Ahmad Atory Hussain. (1998). *Reformasi Pentadbiran di Malaysia*. Kuala Lumpur: Utusan Publications and Distributors.
- Ahmad Nasir. (1998). *Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Faktor-faktor Kerja Ke atas Prestasi Kerja Di Bahagian Audit Dan Akaun, Ibu Pejabat Jabatan Pembangunan Koperasi Malaysia*. Tesis Sarjana Sains, Universiti Putra Malaysia. Serdang: Selangor.
- Ahmad Sarji Abdul Hamid (Tan Sri Dato' Seri {1992}). *Penilaian Prestasi Anggota Perkhidmatan Awam : Sedutan Ucapan Tan Sri Dato' Seri Ahmad Sarji Abdul Hamid, Ketua Setiausaha Negara Malaysia, Pulau Pangkor pada 19-21 April 1992*.
- Ahmad Sarji Abdul Hamid (Tan Sri Dato' Seri {1993}) *Budaya Produktiviti dan Kualiti. Khidmat*. Oktober 1993.
- Ahmad Shukri Naim. (2002). *Tingkah Laku Organisasi: Pengenalan Tingkah Laku Organisasi*. Universiti Teknologi Malaysia.
- Ainon Mohd. (2003). *Siri Pengurusan. Panduan menggunakan teori motivasi di tempat kerja*. PTS Publication & Distribution Sdn. Bhd.
- Allen, N.J dan Meyer, J.P. (1993). Organizational Commitment: Evidence of career style effects. *Journal of Business Research*. 26:49-61.
- Altman S., E. Valenzi and R.M. Hodgetts.(1985). *Organizational Behavior: Theory and Practice*. Orlando, florida: Academic Press Inc.
- Amstrong, M. (1995). *Menjadi Manager Yang Lebih Baik*. (3rd ed.) Jakarta: Binrupa Aksara.

- Arvey, R.D.(1972). Task performance as a function of perceived effort-performance and performance – reward contingencies. *Organizational Behavior and Human Performance*. 8: 423 - 433.
- Beehr, T.A. dan Gupta, N. (1987). Organizational Management Style, Employee Supervisory Status and Employee Responses. *Human Relation*. 40(1): 45 –58.
- Beer, M. (1977). Performance Appaisal. In Jay. Lorsh. *Handbook of Organization Behavior*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall, Inc.
- Carole, L J. dan Massey. T.K. Jr. (1997). What motivates municipal employee: A comparison study of supervisory and non-supervisory personnel. *Public Personnel Management*: 26(3): 367 –377.
- Cronbach, L.J. (1951). Coefficient alpha and the internal structure of tests. *Psychometrika*, 16: 297-334.
- Cumming, E. dan Henry, W.E. (1961). *Growing old : The process of disengagement*. New York: Basic Books.
- Cummings, L.L and D.P. Schwab.(1973). *Performance in organizations: Determinants and appraisal*. Glenview; Scott, Foresman and Co.
- Davis, K. dan Newstrom, J.W.(1989). *Human behavior at work. Organizational Behavior*. 8th ed. New York: Mc Graw Hill Book Company.
- Dessler, G (1997). Human Resource Management 7th ed. International Edition. Gunn dan Burce (1993) Management Systems and Personnel Evaluation. *Journal of Management Decision*.
- Dzulkifli Sipon. (1996). *Iklim Organisasi dan Perkaitannya Dengan Prestasi Kerja Pegawai Perunding Perbadanan Produktiviti Negara (NPC)*. Tesis Sarjana Sains, Universiti Putra Malaysia. Serdang: Selangor.
- Firebargh, G dan Harley, B (1995) *Trend In Job Satisfaction In The US By Race, Gender and Type of Occupation*. Research in The Sociology of Work. Vol. 5.
- Gomez-Meijia, L.R, Balkin, D.B. dan Cardy, R.L. (1999). *Managing Human Resources*. Third Edition. New Jersey: Prentice Hall.
- Greenberg, J. and Robert A. Baron. (2000). *Behavior in Organizations. Understanding and Managing the Human Side of Work*. 7th Ed. Prentice Hall International. Inc. New Jersey.
- Greenberg, J. (1988). Equity and Workplace Status. A Field experiment. *Journal of Applied Psychology*, 73(4): 606-613.

- Guion, R.M. (1965). *Personnel Testing*. New York: Mc Graw Hill.
- Hackman, J.R. and Oldman, G.R. (1980). *Work Redesign*. Reading, MA: Addison-Wesley Publishing Co.
- Hassan Abdul Mutalib.(1998). *Ensiklopedia Minda Pelajar*. Jilid 6. Selangor: Associated Educational Distributors (M) Sdn. Bhd.
- Herzberg, F., Mausner, B. and Synderman, B. (1959). *The motivation to work*. New York: John Wiley and Son Inc.
- Hodgkinson, C. (1971). Organizational influences on the value systems. *Educational Administration Quarterly*. 7:46-55.
- INTAN. (1991). *Nilai dan Etika dalam Perkhidmatan Awam*. Kuala Lumpur : INTAN.
- INTAN. (1992). *Tonggak Dua Belas*. Kuala Lumpur : INTAN.
- INTAN. (1994). *Citra Karya: Falsafah, Nilai dan Etika dalam Perkhidmatan Awam*. Kuala Lumpur : INTAN.
- Ismail Zain. (2002). Pemikiran mempengaruhi tindakan dan harga diri individu. *Jendela Minda, Titian Mesra, Berita Perak*.
- Ivancevich, J.M. and Michael.T. (1991). *Organizational behavior and management*. Plano, Texas: Business Publications, Inc.
- Jain, R.K., dan Triandis, H.C. (1990). *Management of R & D Organizations, Managing the Unmanageable*. New York: John Wiley & Son, Inc.
- Jamaliah Jaafar. (2002). *Hubungan komunikasi pengurus-pekerja dengan kepuasan kerja dan komitmen pekerja. Satu kajian di Jabatan Perangkaan Malaysia*. Tesis M.Sc., Universiti Utara Malaysia.
- Juzita Mohamad Alias (1996) *Hubungan Antara Struktur Gaji dan Ganjaran Terhadap Motivasi Pekerja Dalam Industri Perhotelan. Kjian Kes di Delima Resort Langkawi*. Tidak diterbitkan. Sekolah Pengurusan. Universiti Utara Malaysia. Sintok: Kedah.
- Kamus Dewan. (2000). Dewan Bahasa dan Pustaka. Kuala Lumpur.
- Kelly, S.W., Ferrel. O.C dan Skinner, S.K.(1990). Ethical behavior among marketing profesional. *Journal of Business Ethics*.9: 681-688.
- Khaleque dan M.A. Rahman. (1987). Perceived of job facets and overall job satisfaction of industrial workers. *Human Relations*. 40(5): 401 –415.

- Kidwell, J.M., Stevens, R.E. dan Bethke, A.L.(1987). Differences in ethical perception between male and female managers. *Journal of Business Ethics*. Vol.6:489-493.
- Koontz, H.. & Weihrich, H. (1997), terjemahan Mohd Salmi Mohd Sohod dan Siti Nadzrah Sheikh Omar. (2001). *Pengurusan*. Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Kopelman, Richard, E., Arthur. P. Brief and Richard. A. Guzzo. (1990). The role of climate and culture in productivity. In Benjamin. Schneider (ed). *Organizational climate and culture*. San Francisco: Jossey-Bass Publisher.
- Leach, J.F & Westbrook. J.D. (2000). Motivation and Job Satisfaction in Government Research and Development Environment. *Engineering Management Journal*. 70(2): 280-289.
- Levinson, D.J.(1978). *The season of a man's life*. New York: Ballantine Books.
- Lewis, C.T., Garcia, J.E. dan Jobs, S.M. (1990). *Managerial skills in organizations*. Boston: Allyn and Bacon.
- Likert, R. (1961). *New patterns of management*. New York: Mc Graw - Hill Inc.
- Litwin, G.H. dan R.A. Stringer. (1968). *Motivational and organizational climate*. Boston: Harvard University Press.
- Locke, E.A. (1976). The nature and causes of job satisfaction. In M.D. Dunnette. *Handbook of industrial and organizational psychology*. Chicago: Rand McNally.
- Loher, B.T., Noe, R.A., dan Fitzgerald, M.P. (1985). A Meta analysis of the relation of job characteristics and job satisfaction. *Journal of Applied Psychology*. 70(2): 280-289.
- Lussier, R. N. (1993). *Human relations in organization: A Skill-Building Approach*. 2nd Edition. Boston, MA : Irwin.Inc.
- Luthans, F. (1992). *Organizational behavior*. New York: Mc Graw - Hill Inc.
- Mahmood Nazar Mohamad, Sabitha Merican, Rashidah Arshad dan Samihah Khalil. (1997). *Etika kerja di kalangan kakitangan awam*. Penyelidikan IRPA. Sintok: Universiti Utara Malaysia.
- Maizatul Haizan Mahbob. (1999). *Teori Dua Faktor Herzberg Dalam Organisasi Awam. Teori Sains Politik Pilihan: Aplikasinya Dalam Konteks Malaysia*. Penyunting Ghazali Mayudin. Jabatan Sains Politik Universiti Keb. Malaysia.

- Malaysia, Jabatan Perdana Menteri. (1991). Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam Bil 6 Tahun 1991. Panduan Mengenai Peningkatan Produktiviti Dalam Perkhidmatan Awam. Jabatan Percetakan Negara.
- Malaysia, Jabatan Perkhidmatan Awam. (1993). Pekeliling Perkhidmatan Bil 4 Tahun 1992. Panduan Pelaksanaan Sistem Penilaian Prestasi Perkhidmatan Awam Malaysia. Jabatan Percetakan Negara.
- Malaysia, Jabatan Perdana Menteri. (2002). Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam Bil 2 Tahun 2002. Garis Panduan Pemberian Anugerah Perkhidmatan Cemerlang Anggota Perkhidmatan Awam. Jabatan Percetakan Negara
- Malaysia, Jabatan Perkhidmatan Awam. (2002). Pekeliling Perkhidmatan Bil 4 tahun 2002. Pelaksanaan Sistem Saraan Malaysia Bagi Anggota Perkhidmatan Awam. Jabatan Percetakan Negara.
- Malaysia, Jabatan Perkhidmatan Awam. (2002). Pekeliling Perkhidmatan Bil 9 tahun 2002. Kemudahan Cuti Isteri Bersalin. Jabatan Percetakan Negara.
- Malaysia, Jabatan Perkhidmatan Awam. (2002). Pekeliling Perkhidmatan Bil 10 tahun 2002. Kemudahan Cuti Urusan Kematian Ahli Keluarga Terdekat. Jabatan Percetakan Negara.
- Malaysia, Jabatan Perkhidmatan Awam. (2002). Pekeliling Perkhidmatan Bil 11 tahun 2002. Bayaran Perumahan Khas. Jabatan Percetakan Negara.
- Malaysia, Jabatan Perkhidmatan Awam. (2003). Pekeliling Perkhidmatan Bil 3 tahun 2003. Pemeriksaan Kesihatan Bagi Pegawai Perkhidmatan Awam. Jabatan Percetakan Negara.
- Maslow, A.H. (1943). A Theory of human motivation. *Psychological Review*. 5: 370-366.
- Mayo, E., Maslow A.H. & Herzberg, F. (1983). *Human behavior at work*. Organizational Behavior. 102 –105.
- Mazni Mohamed. (1996). *Komitmen terhadap organisasi di kalangan pekerja perkilangan elektronik*: Analisis di negeri Kedah. Tesis M.B.A. Universiti Utara Malaysia.
- McClelland, D.C. (1985). *Human motivation*. Illinois: Scott, Foresman and Co.
- Meyer, J.P. dan Allen, N.J. (1984). Testing the side-bet theory organizational commitment: Some methodological consideration. *Journal of Applied Psychology*. 69: 372 –378.

- Mohd Majid Konting. (1990). *Kaedah penyelidikan Pendidikan*. Dewan Bahasa dan Pustaka. Kuala Lumpur.
- Mohd Yusof Sulaiman. (2003). *Kakitangan Awam Lalai Perlu Dikenakan Tindakan*. Berita Harian: 28 Januari 2003.
- Mondy, R.W and Noe R.M. (1996). *Human Resource Management*, 6th ed. Prentice Hall:USA.
- Morris, M.H., Marks, A.S., Allen, J.A., dan Peery, N.S. (1996). Modelling ethical attitudes and behaviors under condition of environmental turbulence: The case of South Africa. *Journal of Business Ethics*. 15: 1119-1130.
- Muhamad Ali Embi. (2001). *Pendekatan Pengurusan Sumber Manusia Masa Kini*. Utusan Publications & Distributors Sdn. Bhd.
- Nayan Othman. (1997). *Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Motivasi Guru-guru Sekolah Rendah Gred A: Satu Kajian di Langkawi*. Tidak diterbitkan. Universiti Utara Malaysia. Sintok: Kedah.
- Naylor, J.C., Pritchard, R.D. dan Ilegen, P.R. (1980). *A Theory of Behavior in Organizations*. New York: Academic Press Inc.
- Nazri Ab. Manan. (1996). *Hubungan di Antara Motivasi Dengan Prestasi dan Kepuasan kerja. Kajian kes ke atas Tenaga Jualan di Alor Star. Sekolah Pengurusan*. Universiti Utara Malaysia. Sintok: Kedah.
- Ng Chin Tien. (1999). *Persepsi Motivasi Kerja Pegawai Polis Di Negeri Melaka: Perbandingan Antara Inspektor Dengan Anggota Pangkat Rendah*. Tesis Sarjana Sains. Universiti Putra Malaysia. Serdang : Selangor.
- Omar Samat (2002) Mengubah Kaedah Motivasi Prestasi Pekerja Dalam Organisasi. *Dewan Ekonomi*, Jan, 2002. Dewan Bahasa dan Pustaka, KL.
- Ostroff, C. (1993). The effects of climate and personel influences on individual behavior and attitudes in organization. *Organizational Behavior and Human Decision Process*. (56): 56-90.
- Perry, J.L. dan Petrakis, B.A. (1987). Can pay for performance succeed in government. *Public Personel Management*. 17(4); 359-367.
- Porter, L.W. and Lawler, E.E. (1968). Managerial altitude and performance. Illinois: Richard D. Irwin.
- Robbins, P.S. (1996). *Organizational behavior: Concepts, Controversies, Application*. 7th Ed. Englewood Cliffs, New Jersey : Prentice Hall Inc.

- Sazali Mohamad (2000) *Stress, Motivasi Dan Kepuasan Kerja Pegawai Kastam Di Jabatan Kastam Dan Eksais Diraja Selangor*. Tesis Sarjana Sains Pengurusan, Universiti Utara Malaysia, Sintok: Kedah.
- Sekaran, Uma. (2000). *Research Methods For Business*. John Wiley & Sons, Inc., New York.
- Steers, R.M. (1988). *Organizational Behavior*. 3rd Ed. Glanview, Illinois: Scott, Foresman and Company.
- Stoner, A.F., Freeman, R.E., dan Gilbert, R.D. (1995). *Management*. 6th ed. New Jersey: Prentice Hall.
- Syabbuddin Harahap. (1987). *Case study on job performance and implication of staff development for PENAMAS PENILIKS (Community Education Field Workers) in North Sumatra Indonesia*. Ph.D. Disseration. University of Massachusetts.
- Szilagyi, A.D.Jr. dan Wallace, M.Jr. (1990). *Organizational Behavior and Performance*. Glenview, Illinois : Scott, Foresman and Company.
- Tan Seng San. (1990). *Human capital and job performance: A case study of the Royal Custom and Evercise Department, Subang International Airport*. Thesis M.Econ. Universiti Malaya.
- Unit Permodenan Pentadbiran dan Perancangan Pengurusan Malaysia (MAMPU). (1988). *Kajian pendapat pekerja-pekerja Perkhidmatan Awam mengenai suasana kerja dan motivasi*. Kuala Lumpur: MAMPU.
- Unit Permodenan Pentadbiran dan Perancangan Pengurusan Malaysia (MAMPU). (1991). *Proses peningkatan produktiviti*. Kuala Lumpur: MAMPU.
- Vroom, V.H. (1964). *Work and motivation*. New York: John Wiley & Sons.
- Wells, D.L. (1993). *Factors affecting teachers commitment to stay in teaching: A casual model*. Thesis PH.D. Virginia Polythenic Institute and State Universiti.
- Wollack, S., Goodale, L.G., Witting, J.P. dan Smith, P.C. (1971). Development of the survey of work values. *Journal of Applied Psychology*, 55(4): 331-338.
- Zaccaro, S.J. dan Stone, E.F. (1988). Incremental validity of an empirically based measure of job characteristics. *Journal of Applied Psychology*. 65(3): 364 –367.
- Zaidatun Tasir dan Mohd Salleh Abu. (2003). *Analisis Data Berkomputer SPSS 11.5 For Window*. Venton Publishing. Kuala Lumpur.

Zulkifli Hamzah.(1995). *Motivasi Pegawai Profesional Jabatan Kerja Raya : Satu kajian kes di Ibu Pejabat JKR Malaysia*. Tesis Sarjana Pentadbiran Awam. Universiti Malaya, Kuala Lumpur.

[Http://www.jpa.gov.my](http://www.jpa.gov.my) tarikh 25 Feb.,2004